

## RESOLUÇÃO Nº 296/2025-CPJ

Dispõe sobre a organização e as atribuições da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Mato Grosso.

O COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO, no uso das atribuições conferidas pela Lei Complementar nº 416, de 22 de dezembro de 2010, assim como pelo art. 2º, § 1º, da Lei nº 9.326, de 23 de março de 2010;

CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº 309, de 29 de abril de 2025, do Conselho Nacional do Ministério Público, que dispõe sobre as atribuições das Ouvidorias-Gerais dos Ministérios Públicos dos Estados e da União;

### RESOLVE:

#### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

##### Seção I Da definição

**Art. 1º** Esta Resolução dispõe sobre a organização e as atribuições da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Mato Grosso, em consonância com a Lei nº 9.326, de 23 de março de 2010, Lei Complementar nº 416, de 22 de dezembro de 2010, e Resolução nº 309, de 29 de abril de 2025, do Conselho Nacional do Ministério Público.

**Art. 2º** A Ouvidoria do MPMT representa um canal direto e desburocratizado dos cidadãos, servidores e membros com a instituição, com o objetivo de dar efetividade, manter e aprimorar um padrão de excelência nos serviços e atividades públicos.

## Seção II

### Da estrutura e composição da Ouvidoria

**Art. 3º** A Ouvidoria do MPMT, composta pelo Ouvidor-Geral, Ouvidor-Geral Adjunto e equipe própria disponibilizada conforme a necessidade e a capacidade institucional, fica sediada na Procuradoria Geral de Justiça, em espaço físico de fácil acesso à população, com observância às normas técnicas de acessibilidade, em conformidade com a Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, com a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146 de 06 de julho de 2015) e as diretrizes técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.

Parágrafo único. Sem prejuízo da estrutura básica definida no *caput*, poderá ser criado e implementado meios de atendimento presencial descentralizado ou itinerante para identificação e recepção de reclamações, representações, pedidos de informação, críticas, sugestões e pedidos de providências da sociedade civil, de entidades organizadas e do público em geral, observadas, quando for o caso e no que couber, as diretrizes da Resolução CNMP nº 82/2012.

**Art. 4º** A função de Ouvidor-Geral será exercida por um Procurador de Justiça designado pelo Procurador-Geral de Justiça, aprovado pelo Colégio de Procuradores de Justiça.

§ 1º O mandato do Ouvidor-Geral encerrar-se-á com o término do mandato do Procurador-Geral de Justiça que o designou, admitida uma recondução.

§ 2º O Ouvidor-Geral será substituído, nos seus afastamentos e impedimentos, pelo Ouvidor-Geral Substituto, indicado pelo Procurador-Geral de Justiça no mesmo ato que o designar, observadas as mesmas disposições do *caput*.

§ 3º A destituição do Ouvidor-Geral somente poderá ser realizada por iniciativa do Procurador-Geral de Justiça ou de 1/3 (um terço) dos membros do Colégio de Procuradores de Justiça e aprovada pela maioria absoluta do colegiado.

§ 4º O Ouvidor-Geral poderá ser destituído do cargo em caso de abuso de poder, conduta incompatível ou grave omissão nos deveres do cargo.

§ 5º Na hipótese do § 3º, o Ouvidor-Geral poderá ser afastado das funções, por ato do Procurador-Geral de Justiça, aprovado pela maioria absoluta do Colégio de Procuradores de Justiça.

### **Seção III**

#### **Das atribuições e funcionamento da Ouvidoria**

**Art. 5º** Cabe à Ouvidoria do MPMT:

I - receber reclamações e representações de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público, inclusive contra seus serviços auxiliares, podendo representar diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, no que couber, nos termos do art. 130-A, § 5º, da Constituição Federal;

II - receber representações, reclamações, pedidos de informações, sugestões, críticas, elogios e outros expedientes de qualquer natureza que lhes sejam encaminhados acerca de quaisquer dos serviços públicos ou privados, que tenham como objeto direitos defendidos pelo Ministério Público, comunicando ao(à) interessado(a) as providências adotadas;

III - realizar atendimento ao público inicial (triagem), de forma humanizada, garantida a ampla acessibilidade, pelos canais de recepção de demandas diretos e indiretos, registrando a manifestação, solicitando complementação nos casos necessários, orientando o(a) noticiante e encaminhando a demanda aos órgãos de execução competentes;

IV - realizar atendimento humanizado e escuta qualificada, garantida a ampla acessibilidade, nos casos que envolvam violência e discriminação de origem, cor, raça, etnia, identidade de gênero, orientação sexual, idade, discriminação por posição econômica (aporofobia), por origem nacional (xenofobia) e quaisquer outras formas de discriminação, bem como violência e discriminação de qualquer espécie contra pessoa idosa, criança/adolescente, pessoa com deficiência e outros grupos vulneráveis, orientando vítimas e familiares e encaminhando aos órgãos de execução competentes e órgãos especializados de apoio;

V - manter canal especializado, denominado Ouvidoria das Mulheres, no âmbito da Ouvidoria, para os casos de violência e discriminação de todas as espécies contra a mulher, com atendimento humanizado e acessível, acolhimento, escuta qualificada, orientação e encaminhamento aos órgãos de execução competentes e órgãos especializados de apoio, e ainda, remeter de forma célere todos os protocolos aos órgãos de atividade-fim do Ministério Público, diante da probabilidade de o caso ser de extrema gravidade;

VI - manter canal especializado, denominado Ouvidoria de Combate à Violência Policial, no âmbito da Ouvidoria, para os casos que envolvam a prática de abuso ou violência decorrente de abordagem policial, com o consequente encaminhamento aos membros do Ministério Público com atribuição para o controle externo da atividade policial;

VII - realizar ações de prevenção, adotar boas práticas, promover busca ativa de demandas, se necessário, bem como elaborar e desenvolver projetos visando a divulgação do papel institucional da Ouvidoria;

VIII - realizar Ouvidorias Itinerantes ou Audiências Públicas, promovendo uma maior aproximação do Ministério Público com a sociedade;

IX - participar de redes de ouvidorias nacionais, estaduais e municipais;

X - promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados, visando ao atendimento das demandas recebidas e aperfeiçoamento dos serviços prestados, e ainda, promover parcerias formais com conselhos de direitos humanos, movimentos sociais, entidades da sociedade civil de defesa e promoção dos direitos humanos, assegurando uma atuação coordenada e eficiente na proteção e atendimento das vítimas e seus familiares;

XI - sugerir aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base em informações, sugestões, reclamações, representações, críticas, elogios e outros expedientes de qualquer natureza;

XII - encaminhar, se pertinente, às instituições competentes elogios, críticas, representações, reclamações, pedidos de informações e sugestões que lhes sejam dirigidos acerca dos serviços e das atividades desempenhadas por instituições alheias ao Ministério Público;

XIII - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e das providências adotadas;

XIV – elaborar, encaminhar e publicar os relatórios exigidos pela Resolução nº 309, de 29 de abril de 2025, do Conselho Nacional do Ministério Público e pela Lei nº 13.460, de 26 de julho de 2017, na forma dos arts. 14 e 15 desta Resolução;

XV - divulgar o seu papel institucional à sociedade;

XVI – propor termos de cooperação e protocolos de intenções voltados ao fortalecimento e aperfeiçoamento dos objetivos institucionais afetos à Ouvidoria;

XVII - realizar capacitação contínua dos servidores, servidoras e membros da Ouvidoria, abordando temas como discriminação racial, socioeconômica, de gênero, orientação sexual, deficiência e técnicas de atendimento humanizado e escuta qualificada, e ainda, letramento sobre os termos adequados a serem utilizados no atendimento a populações vulnerabilizadas, de forma a evitar expressões de uso ou origem histórica ou linguística racistas, machistas, capacitistas ou lgbtfóbicas, bem como aquelas que reforcem estereótipos sobre esses segmentos populacionais; na capacitação, deverão ser abordados, ainda, o respeito ao nome social, o uso da linguagem simples e as medidas de acessibilidade, inclusive comunicacional;

XVIII - realizar capacitações periódicas dos servidores e servidoras da Ouvidoria quanto à promoção da igualdade de tratamento e prevenção de práticas discriminatórias no atendimento;

XIX - promover campanhas internas de conscientização e educação sobre igualdade e não discriminação;

XX - realizar pesquisas de satisfação, promovendo a análise dos resultados e encaminhando, quando pertinente, sugestões para os órgãos de gestão do Ministério Público;

XXI - ter representação em colegiados cujos temas sejam do interesse da Ouvidoria;

XXII - contribuir para a concretização do dever de transparência pela administração do Ministério Público, em especial a transparência ativa;

XXIII - contribuir para a observância do princípio da integridade na administração do Ministério Público.

Parágrafo único. É vedado à Ouvidoria substituir-se nas atribuições legalmente conferidas aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público.

**Art. 6º** Cabe ao Ouvidor-Geral do MPMT:

I – chefiar, coordenar e representar a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Mato Grosso;

II - zelar pela agilidade e presteza da intercomunicação entre a sociedade e o Ministério Público;

III - solicitar aos órgãos e serviços do Ministério Público as informações necessárias ao atendimento de postulação legítima dirigida à Ouvidoria, podendo, em caso de omissão ou recusa injustificadas, requisitá-las;

IV - determinar, em despacho fundamentado, o arquivamento das manifestações nas hipóteses previstas nesta Resolução;

V - representar direta e fundamentadamente ao Conselho Nacional do Ministério Público em situações que se amoldem às hipóteses previstas no § 2º do art. 130-A da Constituição Federal;

VI – adotar providências e zelar pela correta elaboração, encaminhamento e publicação dos relatórios a que se referem os arts. 14 e 15 desta Resolução;

VII - zelar pela manutenção do sistema de registro das manifestações recebidas, bem como dos respectivos encaminhamentos e respostas;

VIII - comunicar imediatamente ao Procurador-Geral de Justiça e, quando for o caso, também ao Corregedor Geral do Ministério Público, fato funcional ou institucionalmente relevante de que venha a tomar conhecimento;

IX - prestar, quando solicitado, ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Conselho Nacional do Ministério Público informações acerca do perfil das manifestações recebidas pela Ouvidoria;

X - propor ao Procurador-Geral de Justiça a adoção de medidas tendentes a melhorar a qualidade, eficiência e economicidade do trabalho prestado pelo Ministério Público;

XI - diligenciar no sentido de manter e aumentar a credibilidade do Ministério Público junto à população;

XII - zelar pelo nome do Ministério Público, refutando, com lhanza e altivez, críticas injustas e acusações infundadas ou de má-fé;

XIII - analisar as estatísticas e o conteúdo das manifestações, buscando extrair indicativos para o aperfeiçoamento dos serviços do Ministério Público;

XIV - difundir na sociedade o papel da Ouvidoria, as características e os resultados do trabalho por ela desenvolvido; e

XV - provocar, quando necessário, o aperfeiçoamento ou a atualização desta Resolução;

XVI – delegar suas atribuições ao Ouvidor-Geral Adjunto.

Parágrafo único. São assegurados ao Ouvidor-Geral e ao Ouvidor-Geral Adjunto, no exercício de suas atribuições legais, todas as garantias, prerrogativas e os poderes que a Constituição Federal e as leis conferem, em geral, aos membros do Ministério Público em atividade.

**Art. 7º** A Ouvidoria observará, no desenvolvimento de suas atividades, inclusive atendimento ao público, o horário oficial de funcionamento da Procuradoria Geral de Justiça.

**Art. 8º** Os interessados poderão comunicar-se com a Ouvidoria:

I - pessoalmente, mediante contato direto com a equipe da Ouvidoria, cujas declarações serão reduzidas a termo e assinado;

II – por via postal, facultada a remessa da correspondência em caráter confidencial, hipótese em que será aberta apenas pelo Ouvidor-Geral, pessoalmente;

III - por via telefônica, mediante contato com a equipe da Ouvidoria, cujas declarações serão reduzidas a termo para efeito de registro e encaminhamento, e a conversação poderá ser gravado;

IV - mediante e-mail ou uso de formulário eletrônico disponibilizado no sítio oficial do Ministério Público na Internet.

§ 1º Os interessados receberão o número do protocolo correspondente à manifestação dirigida à Ouvidoria, depois de efetuado o registro e inserida a manifestação no sistema de controle eletrônico.

§ 2º O atendimento feito nas dependências da Ouvidoria ou de setores de atendimento não substitui e nem impede que o cidadão tenha acesso ao membro do Ministério Público, observadas as respeitadas atribuições.

§ 3º Será dispensado atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, bem como pessoas idosas, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo e obesos, nos termos das Leis nº 10.048, de 08 de novembro de 2000, e nº 13.146, de 06 de julho de 2015, assim como da Resolução nº 205, de 18 de dezembro de 2019, do Conselho Nacional do Ministério Público.

§ 4º Deverá ser garantido o atendimento às pessoas em situação de rua, bem como às pessoas que estejam fazendo uso de vestimentas tradicionais e de cultura indígena, observado, quanto às primeiras, no que couber, o disposto na Recomendação nº 53, de 28 de março de 2017, do Conselho Nacional do Ministério Público.

§ 5º Os atendimentos que demandem a oitiva de crianças e adolescentes, na condição de vítimas ou testemunhas, deverão observar as garantias e protocolos previstos na Lei nº 13.431, de 4 de abril de 2017.

§ 6º O atendimento de mulheres que são vítimas ou testemunhas de violência ou discriminação será realizado por mulheres, podendo o Ouvidor-Geral designar servidoras capacitadas para o acolhimento.

**Art. 9º** As manifestações dirigidas à Ouvidoria não possuem limitação temática e serão classificadas como:

I – críticas: manifestações de censura contra ato, procedimento, serviço ou posição adotada pelo Ministério Público, por seus membros ou pelos serviços auxiliares;

II – elogios: manifestações de satisfação ou reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, dos atos ou procedimentos executados pelo Ministério Público, pelos seus membros e pelos seus serviços auxiliares;

III – pedidos de informação: manifestações que se enquadrem nos dispositivos da Lei de Acesso à Informação;



IV – sugestões: proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços do Ministério Público, além de propostas de inovação de procedimentos ou serviços prestados;

V – reclamações: manifestações de insatisfação, investidas ou não de gravidade, com responsabilidade de ação ou omissão atribuída ao Ministério Público, aos seus membros ou seus serviços auxiliares;

VI – representações: manifestações outras não definidas nos incisos anteriores, inclusive as direcionadas à atividade finalística do Ministério Público (denúncias, pedidos de providências e outros).

§ 1º As manifestações dirigidas à Ouvidoria seguirão os ditames desta Resolução.

§ 2º Observar-se-ão, nos pedidos de acesso à informação, o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e na Resolução nº 89, de 28 de agosto de 2012, do Conselho Nacional do Ministério Público

§ 3º Diante do poder-dever da administração pública em controlar a legalidade e moralidade dos seus atos, as informações que, apesar de anônimas, forem de interesse do Ministério Público, serão registradas e será dado conhecimento ao órgão respectivo, quando dotadas de razoabilidade e estiverem acompanhadas de informações ou documentos mínimos ao seu conhecimento.

§ 4º Aplica-se o disposto no § 3º às manifestações pseudonimizadas, na forma da Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, sem prejuízo da solicitação de informações complementares, quando possível.

§ 5º A manifestação poderá ser total ou parcialmente sigilosa, nas seguintes hipóteses:

I – sigilo da fonte: quando o(a) manifestante solicitar sigilo da fonte, seus dados pessoais e de contato serão resguardados e encaminhados ao órgão de execução que ficará responsável por sua preservação, na forma da Lei n.º 13.709, de 2018;

II – sigilo documental: quando instruída com documentos contendo dados sensíveis que serão resguardados por sigilo no sistema da Ouvidoria, mesmo quando o procedimento for público;

III – sigilo absoluto: quando houver previsão legal ou tenha como parte pessoas vulneráveis ou como objeto situações sensíveis, o procedimento tramitará sob sigilo absoluto desde o seu registro.

§ 6º O Ouvidor-Geral poderá determinar o arquivamento liminar de uma manifestação, mediante decisão fundamentada, em linguagem clara e acessível quando, mesmo após a solicitação de informações complementares, não for dotada de razoabilidade, for incompreensível ou estiver desacompanhada de informações mínimas ao seu conhecimento, cientificando os(as) interessados(as).

§ 7º O mesmo procedimento previsto no § 6º será adotado no caso de demandas repetidas, quando se tratar do mesmo objeto e das mesmas partes.

**Art. 10.** As manifestações serão remetidas ao órgão interno competente, após análise prévia da Ouvidoria, conforme a sua classificação.

§ 1º Os pedidos de acesso à informação relacionada à atividade-meio da instituição serão encaminhados ao Procurador-Geral de Justiça para processamento conforme regulamento aplicável.

§ 2º Os pedidos de acesso à informação relacionada à atividade-fim da instituição serão encaminhados ao respectivo membro do Ministério Público detentor da atribuição para analisá-los.

§ 3º Os elogios, críticas, reclamações, sugestões ou representações serão encaminhadas:

I – ao Procurador-Geral de Justiça, quando direcionadas à instituição ou a servidor, estagiário, prestador de serviço, colaborador ou pessoa jurídica contratada pela instituição;

II – ao Corregedor-Geral do Ministério Público, quando direcionadas a membro da instituição;

III - a qualquer autoridade ou instituição, pública ou privada, quando o objeto não se amoldar às hipóteses dos incisos I e II deste artigo.

§ 4º Quando a manifestação envolver fato em face do qual o Ministério Público tenha o dever de agir e para tanto esteja legitimado, o Ouvidor-Geral determinará sua remessa ao órgão de execução para o qual, segundo as normas internas, haja sido confiada atribuição geral ou específica para o trato da matéria.

§ 5º O interessado deverá ser comunicado pela Ouvidoria do encaminhamento dado à sua manifestação.

**Art. 11.** Os órgãos do Ministério Público, por meio de seus(suas) membros(as) e servidores(as), prestarão as informações para a Ouvidoria sobre as providências iniciais tomadas nas demandas recebidas desta, no prazo de até 30 (trinta) dias.

Parágrafo único. A informação sobre as providências finais adotadas em relação às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria deverá ser prestada pelos(as) membros(as) diretamente ao(à) manifestante, por qualquer meio de comunicação, cientificando-se a Ouvidoria-Geral no mesmo prazo.

**Art. 12.** Sendo a demanda alheia às atribuições do Ministério Público, deve a Ouvidoria orientar o(a) manifestante e, sendo possível, encaminhar diretamente a representação para a Ouvidoria do órgão competente, pela via eletrônica.

§ 1º O encaminhamento de que trata o *caput* fica condicionado à autorização do manifestante, especialmente no que se refere às manifestações sigilosas ou de cunho sensível, em estrita observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

§ 2º Caso haja negativa ou inércia do manifestante a respeito da autorização de encaminhamento, a demanda será arquivada na Ouvidoria do MPMT, dada a ausência de competência para análise de seu conteúdo.

§ 3º No caso do § 2º será dada ciência ao manifestante do arquivamento realizado pela Ouvidoria.

**Art. 13.** A Ouvidoria terá acesso a todos os órgãos do Ministério Público, os quais atuarão em regime de cooperação, sem relação de hierarquia funcional.

§ 1º Constitui dever dos membros e dos servidores do Ministério Público prestar apoio à Ouvidoria e fornecer, em caráter prioritário, as informações e os documentos que vier a ser solicitado no desempenho de suas atribuições.

§ 2º A omissão injustificada no atendimento às solicitações da Ouvidoria ou o cerceio das atividades inerentes ao exercício de suas atribuições, depois de ter sido dada oportunidade de manifestação aos interessados, poderão, a juízo do Ouvidor-Geral, ser comunicadas, mediante representação, à Corregedoria-Geral do Ministério Público e ao Procurador-Geral de Justiça.

### **CAPÍTULO III** **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 14.** Os relatórios estatístico trimestral e analítico semestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria serão, nos termos do art. 4º, XIV, da Resolução nº 309, de 29 de abril de 2025 do Conselho Nacional do Ministério Público:

I - encaminhadas ao CNMP, ao Colégio de Procuradores de Justiça à Corregedoria-Geral do MPMT e à Procuradoria Geral de Justiça;

II – publicados na página oficial da Ouvidoria na internet, de forma acessível, para que contenham detalhes sobre os tipos de casos, as ações tomadas e os resultados obtidos, promovendo maior transparência e responsabilização nas atividades realizadas.

**Art. 15.** Além dos relatórios mencionados no art. 14, a Ouvidoria, em cumprimento ao disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, publicará anualmente na sua página oficial a íntegra do relatório de gestão daquela unidade.

§ 1º O relatório de gestão deverá consolidar as informações relativas às manifestações encaminhadas pelos usuários da instituição a respeito da prestação dos serviços do MPMT, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias.

§ 2º O relatório de gestão deverá indicar, no mínimo:

- I - o número de manifestações recebidas a respeito da prestação dos serviços do MPMT no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes;
- IV - as providências adotadas pela instituição sobre as soluções apresentadas.

§ 3º O relatório de gestão deve ser encaminhado ao Procurador-Geral de Justiça.

**Art. 16.** As dúvidas decorrentes da execução desta Resolução, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor-Geral ou, caso inviável, pelo Colégio de Procuradores de Justiça.

**Art. 17.** Fica revogada a Resolução nº 47/2010-CPJ, que institui o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público.

**Art. 18.** Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

Cuiabá-MT, 04 de setembro de 2025.

**RODRIGO FONSECA COSTA**  
Procurador-Geral de Justiça  
Presidente do Colégio de Procuradores de Justiça

**ROSANA MARRA**  
Procuradora de Justiça  
Secretária do Colégio de Procuradores de Justiça